



Restoran İşletmelerinde Müşteri Şikâyet Davranışlarının Analizi: Ankara İlinde Bir Araştırma (Analysis of Customer Complaint Behaviors in Restaurant Establishments: A Research in Ankara Province)

*Cenk Murat KOÇOĞLU^a , Şule KIYICI^b 

^a Karabük University, Safranbolu Tourism Faculty, Karabük/Turkey

^b Bülent Ecevit University, Devrek Vocational High School, Zonguldak/Turkey

Anahtar Kelimeler

Müşteri Şikâyetleri
Şikâyet Davranışları
Turizm İşletme Belgeli
Restoranlar
Ankara

Öz

Günümüzde yiyecek-içecek işletmelerinde rekabetin yoğunlaşmasıyla birlikte restoranlar mevcut müşterilerini en üst düzeyde memnun etmeye çabalamaktadırlar. Müşteri memnuniyeti oluşturmada müşteriyi anlamak ve istek ve ihtiyaçlarını önceden tahmin edebilmek önem arz etmektedir. Bu sebeple müşteri dinlenmeli, şikâyetleri bilinmeli ve en kısa sürede çözüme kavuşturularak müşteri memnuniyeti sağlanması gerekmektedir. Bu çalışmada restoran işletmeleri üzerinde müşteri şikâyet davranışı analiz edilmektedir. Çalışmada müşteri şikâyet davranışı ile cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve gelir durumları gibi demografik özelliklerin ilişkisi bu değişkenler arasındaki farklılıklar verilerek tespit edilmektedir. Araştırma 604 restoran müşterisi üzerinde yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programında analiz edilerek ki-kare testi yapılmıştır. Araştırma sonucunda; müşterilerin büyük bir kısmının herhangi bir şikâyet durumunda ilk olarak restoran yönetimine bildirdikleri, şikâyetleri neticesinde işletmenin geri bildirimde bulunmasından memnuniyet duydukları ve şikâyetlerinin çözüme kavuşmaması durumundaysa restoran tercihlerini değiştirmeyi düşündükleri belirlenmiştir. Ayrıca müşterilerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve gelir durumları bağlı olarak şikâyet davranışlarının değiştiği tespit edilmiştir.

Keywords

Customer Complaints
Complaint Behaviours
Restaurants with Tourism
Management Certificate
Ankara

Abstract

Today, restaurants try to satisfy their current customers at the utmost level due to intense competition in food and beverage businesses. Understanding the customer, and being able to predict his/her wishes and needs in advance are significant in building customer satisfaction. So, customer satisfaction should be achieved by listening the customer, knowing the complaints of the customer, and solving the problem in the shortest time. In this study, customer complaint behaviour at restaurant businesses is analysed. In the research, the relationship between customer complaint behaviour and the customer's demographic characteristics such as gender, age, marital status, level of education, and income status are revealed by giving the differences among these characteristics. The study was done on 604 restaurant customers. The data obtained was analysed in SPSS 22.0 package program, and chi-square test was performed. It has been determined that most of the customers initially informs the restaurant management about any complaints, they feel pleased when they get feedback about it, but they think about their restaurant preferences if their problems are not solved. And it has also been determined that the complaint behaviours change according to gender, age, marital status, education level and income status of the customers.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: cenk-murat@hotmail.com (C.M. Koçoğlu)